

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-Patient*
(Studi empiris PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA)**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagaian Persyaratan Sebagai
Sarjana Terapan Kesehatan



Oleh :
Andri Eko Saputro
08150357N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir :

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-Patient* (*Studi empiris*
PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA)**

Disusun Oleh:

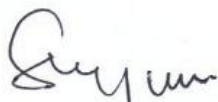
Andri Eko Saputro

NIM: 08150357N

Surakarta, 1 Agustus 2019

Menyetujui untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc
NIS.01200807161126

Pembimbing Pendamping



Finisha Mahaestri Noor, B.com., MPH
NIS.01201706162224

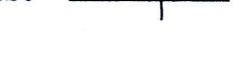
LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-PATIENT* (Studi Empiris PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA)

Oleh :
Andri Eko Saputro
08150357N

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 1 Agustus 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Dr. Waluyo Budi Atmoko., M.M		21-8-19
Penguji II : Y. Kristanto, SE., MM		21-8-19
Penguji III : Finisha Mahaestri Noor, B.com., MPH		24/8-19
Penguji IV : Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc		21-8-19

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Prof. dr. Marsetyawan HNES., M.Sc, Ph.D
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan



Tri Mulyowati. SKM. M.Sc
NIS. 01201112162151

PERNYATAAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya ini dengan judul “**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-Patient* (*Studi empiris* PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA)**”. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat didalam tugas akhir ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan dari karya orang lain maka, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, Agustus 2019



Andri Eko Saputro

NIM: 08150357N

Andri Eko Saputro

NIM: 08150357N

MOTTO

- Butuh 20 tahun untuk membangun reputasi tapi hanya butuh lima menit untuk merusaknya maka, berhati hatilah selalu dalam bersikap (Warren Buffett)
- Anda harus melalui hari ini dengan irama biarkan seluruh kehidupanmu berirama seperti lagu (Sai Baba)
- Sekali anda mengerjakan sesuatu, jangan takut gagal dan jangan tingalkan itu. Orang-orang yang bekerja dengan ketulusan hati adalah mereka yang paling bahagia (Chanakya)
- Orang sukses akan mengambil keuntungan dari kesalahan dan mencoba lagi dengan cara yang berbeda (Dale Carnegie)
- Satu-satunya sumber pengetahuan adalah pengalaman (Albert Einstein)
- Jangan menunggu setrika panas baru anda menyetrika, tapi buatlah setrika itu panas dengan menyetrika (W.B. yeats)
- Kesenangan dalam sebuah pekerjaan membuat kesempurnaan pada hasil yang dicapai (Aristoteles)
- Mulailah setiap hari dengan senyuman dan akhiri dengan senyuman (W. C. Field)

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang sudah melindungi dan menyertai penulis dalam setiap nafas kehidupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini.

Karya ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua tercinta yang paling penting dalam kehidupan saya bapak (Kateni) dan ibu (Tumijah) tercinta, termikasih atas kasih sayang, cinta, doa dan dukungan yang diberikan selama ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu dalam kalimat, karena kalian selalu membuat saya bangga dengan semua hal yang telah diajarkan kepada saya.
- ❖ Adik laki-laki saya tercinta yaitu Alex Wijaya yang selalu mendoakan saya dalam perjalanan karier, memberikan perhatian, dukungan, nasihat, dan kasih sayang sehingga saya mampu menyelesaikan studi saya.
- ❖ Kakek dan nenek saya yaitu Soiman, Mesiem, dan Sijem yang selalu memberikan perhatian, dukungan, dan selalu mendoakan agar saya sukses sehingga saya semangat dan mampu menyelesaikan studi saya.
- ❖ Saudara-saudara saya Mbartun, Sauri, Wahyu Eka Pasuri, Eka Setiana Dewi, Chetrin Febian Pamela, Maura Putri, Karti, Turut, Landika Restu Mustaqim, Yeny Agusti, Fidhia Ratnasari, Melik, Melan, Agus, Suyoto yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan studi saya
- ❖ Teman specsial saya Ayu Rahmawati yang selalu memberi dukungan, semangat, doa, untuk kelancaran tugas akhir saya.

- ❖ Teman-teman seperjuangan saya (Nur Daniman, Alex jackson Tukira, Rafelito Adi Nugraha, Robi, Jefree, Alfian, Hery, Arga, Dede, Rian Syahputra, Danil, Catur, Dwi admani Wisnu Murti, Fransiska, Nur Lailia, Dina Nur, Kiki, Arum Rahma, Anisa, Anis, Intan, Silvani, Atri, Marcelina, Sintia, Dian Novitasi, Putri Anggun, Aninda Putri, yang selalu memberi bantuan disaat saya membutuhkan masukan dalam menyelesaikan studi ini.
- ❖ Teman- teman tercinta saya yang ada di Kota Ponorogo yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu , yang selalu memberi semangat, dukungan dan doa.
- ❖ Teman-teman grub band saya (Yoga Nur Setyawan, Fahmi Rizki, Bambang Agus Yuliantoro, Dian Alviana) yang selalu memberi semangat dan memberi hiburan dikala saya sedang butuh hiburan, sehingga saya dapat menenangkan pikiran dan dapat berfikir jernih dalam menyelesaikan studi saya.
- ❖ Teman-teman Anggota club bola voly Putra lawu dan USB yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberi hiburan disore hari untuk menghilangkan kesuntukan setelah seharian berfikir keras.
- ❖ Seluruh teman-teman D-IV Analis Kesehatan angkatan 2015.
- ❖ Seluruh teman Universitas Setia Budi angkatan 2015.

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-Patient* (*Studi empiris* PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA)”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D4 Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Berhasilnya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Bapak Prof. dr. Marsyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
3. Ibu Tri Mulyowati, SKM., M.Sc selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi.
4. Bapak Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan tugas akhir ini.

5. Ibu Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Dr. Y.Kristanto, SE.,MM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan bekal dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
9. Orang tua yang selalu memberikan doa kepada penulis yang mengiringi langkah penulis sampai saat ini.
10. Semua teman-teman di Fakultas Ilmu Kesehatan Progd D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta angkatan 2014.
11. Semua pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini.

Saya menyadari tidak ada manusia yang sempurna begitu juga dalam penulisan tugas akhir ini, apabila nantinya terdapat kekurangan, kesalahan dalam tugas akhir ini, penulis sangat berharap kepada seluruh pihak agar dapat memakluminya. Semoga Tuhan memberikan balasan atas jasa dan bantuan serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, Juli 2019

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the word 'Penulis'.

Penulis

INTISARI

ANDRI EKO SAPUTRO. 2019. EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-Patient* (Studi empiris PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA). PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHTAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS SETIA BUDI. PEMBIMBING I DR.DIDIK SETYAWAN, SE., MM., M.SC. PEMBIMBING II FINISHA MAHAESTRI NOOR, B.COM., MPH.

Studi ini bertujuan menguji kepuasan menggunakan sistem informasi yang dibentuk dari kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dirasakan masyarakat di kota Solo saat menggunakan aplikasi *E-Patient*. Kesenjangan studi terdahulu menunjukkan masih beragamnya pembentukan kepuasan transaksi *online* (Cohen *et al.*, 2016; Meesala dan Paul, 2016; Kuo *et al.*, 2018). Studi ini melakukan konfirmasi penelitian kembali dengan obyek yang berbeda.

Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan populasi masyarakat di kota solo yang menggunakan aplikasi *E-Patient* sebanyak 130 responden. Pengujian alat ukur menggunakan SPSS versi 21 dan Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi *E-Patient* secara signifikan yang membentuk kualitas layanan. Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kualitas Layanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk membentuk Kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi *E-Patient* melalui kualitas layanan dipengaruhi oleh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi.

Kata kunci: Kepuasan pengguna aplikasi *E-Patient*, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan.

ABSTRACT

ANDRI EKO SAPUTRO. 2019. THE EVALUATION OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF USERS OF THE *E-Patient* (the study of empirical AT THE RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA) . D-IV STUDY PROGRAM ANALYST HEALTH, FACULTY OF HEALTH SCIENCES, SETIA BUDIUNIVERSITY. ADVISOR I DR. DIDIK SETYAWAN, SE., MM., M.SC. ADVISOR II FINISHA MAHAESTRI NOOR, B. COM., MPH.

This study aims to test the satisfaction of using information systems formed from the patient's satisfaction with the quality of the service that is affected by the quality of the system and the perceived quality of information society in Solo while using *E-Patient* applications. A previous study of Gap showed various still forming intentions transactions *online* (Cohen *et al.*, 2016; Meesala and Paul, 2016; Kuo *et al.*, 2018). This study Thus confirm the research came back with a different object.

Sampling technique was *purposive sampling* with the population of the community in the solo using the *E-Patient* application as much as 130 respondents. Testing the measuring instrument tested using the SPSS version 21 and hypothesis testing is done using *Structural Equation Models* (SEM) use the AMOS programe.

The results of this study indicate that patient satisfaction of using the *E-Patient* application significantly that from the quality of service. Quality system and quality of information on quality of service also showed significant effects. These results give Satisfaction to form meaning that patients in the use of the application *E-Patient* through the quality of service is affected by the quality of the system and the quality of the information.

Keyword: application user satisfaction of *E-Patient*, quality service, quality systems and quality of service.

DAFTAR ISI

Halaman

TUGAS AKHIR.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN TUGAS AKHIR	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA.....	viii
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kepuasan.....	8
B. Kualitas Layanan	11
C. Kualitas Sistem	13
D. Kualitas Informasi	15
E. Kerangka Pikir Penelitian	18
 BAB III METODE PENELITIAN	 19
A. Desain Penelitian	19
B. Waktu dan Tempat Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel.....	19
D. Variabel Penelitian.....	20
E. Alat dan Instrumen Penelitian.....	22
F. Teknik Penyampelan	23
G. Prosedur Penelitian	24
H. Teknik Analisis	25
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 33
A. Deskripsi Sampel.....	33
B. Pengujian Alat Ukur	35
C. Kecocokan Model Uji <i>Goodness Of Fit</i>	38
D. Pengujian Hipotesis	39
E. Pembahasan	43
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 46
A Kesimpulan.....	46
B Keterbatasan Penelitian.....	46
C Saran.....	47

	Halaman
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Model Penelitian	18
Gambar 3. 1. Skema Alur Jalannya Penelitian.....	24
Gambar 4. 1. Diagram Jalur	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1. Ukuran Sampel Berdasarkan Nilai <i>Faktor Loading</i>	24
Tabel 3. 2. Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	28
Tabel 4. 1. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2. Distribusi Sampel Berdasarkan Status Responden	34
Tabel 4. 3. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan	34
Tabel 4. 4. Distribusi Sampel Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reabilitas	37
Tabel 4. 7. Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> Model	38
Tabel 4. 8. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Model	38
Tabel 4. 9. Hasil Uji Hipotesis	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pengantar kepada Ka. Instalasi Rekam Medik.....	52
Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian.....	53
Lampiran 3. <i>Ethical Clearance</i>	54
Lampiran 4. Lembar Pantauan Penelitian	55
Lampiran 5. Surat Pernyataan Selesai Pengambilan Data	56
Lampiran 6. Surat Permohonan.....	57
Lampiran 7. <i>Inform Consent</i>	58
Lampiran 8. Identitas Responden.....	59
Lampiran 9. Petunjuk Pengisian dan Pertanyaan Kuesioner	60
Lampiran 10. Tabulasi data Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 11. Analisis Deskriptif.....	73
Lampiran 12. Uji Validitas.....	79
Lampiran 13. Uji Reabilitas	83
Lampiran 14. Uji <i>SEM</i>	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Evaluasi Elektronik Pasien (*E-Patient*) yang merupakan *software* yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) masih menjadi kajian penting. Hal ini dikarenakan *E-Patient* sebagai data pasien yang terintegrasi dengan SIMRS yang berperan dalam memproses dan mengintegrasikan seluruh proses alur kerja layanan rumah sakit dalam bentuk koordinasi jaringan (Helia *et al.*, 2018). Penggunaan *E-Patient* mempunyai peran penting dalam membantu proses pelayanan yang lebih efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari pasien (Ahmadi *et al.*, 2015). Peneliti terdahulu di berbagai negara juga masih ditemukan perbedaan hasil antara kepuasan individu terhadap kualitas layanan yang disajikan dari aplikasi yang terdapat pada sistem informasi kesehatan (Ahmadi *et al.*, 2015; Helia *et al.*, 2018; Xie *et al.*, 2018). Studi ini membangun model kepuasan individu terhadap kualitas layanan kesehatan dengan adanya aplikasi *E-Patient*.

Fenomena aplikasi *E-Patient* sebagai aplikasi layanan terhadap pasien untuk mempermudah pasien menarik untuk diteliti. Kemudahan tersebut berupa pendaftaran online, pemesanan resep obat, booking tempat, dan transaksi yang tersedia secara online sehingga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Namun kemudahan yang tersedia pada layanan *E-Patient* tersebut bukanlah tanpa kendala. Kendala yang terjadi antara lain lamanya pelayanan *E-Patient* dan

kesusahan aplikasi untuk dioperasikan yang membuat pasien untuk tetap melakukan pendaftaran dengan datang langsung ke rumah sakit yang dirasa lebih mudah dalam prosesnya (Dailysocial.id, 2016). Penerapan *E-Patient* menjadi suatu hal yang sangat penting untuk mengintergrasikan seluruh informasi yang dihasilkan dalam proses pelayanan. Hal ini dikarenakan dengan adanya *E-Patient* dapat mendukung proses pelayanan kesehatan, yang mendukung proses dan operasi pelayanan kesehatan, pengambilan keputusan, manajemen, dan dapat sebagai keunggulan kompetitif (Hariana *et al.*, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya *E-Patient* dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dari suatu rumah sakit tertentu.

Kegagalan layanan *online* lebih banyak disebabkan hanya memfokuskan pada teknologi yang diinginkan (Goode *et al.*, 2017). Layanan *online* lebih baik apabila menggunakan pendekatan kualitas layanan sebagai pembentuknya. Kecocokan antara layanan yang diberikan dan harapan konsumen bisa meningkatkan kepuasan untuk melakukan pembelian kembali (Goode *et al.*, 2017). Penjelasan tersebut memberikan arti peningkatan kualitas layanan pada pendaftaran *online* dapat meningkatkan kepuasan individu dalam menggunakan aplikasi daftar *online*. Berdasarkan bahasan tersebut dapat disimpulkan kualitas layanan mempunyai peran penting untuk mempengaruhi kepuasan sehingga akan terus menggunakan aplikasi untuk melakukan proses pendaftaran.

Studi terdahulu juga masih ditemukan perbedaan hasil kepuasan pasien terhadap kualitas layanan terhadap sistem informasi kesehatan (Cohen *et al.*, 2016; Meesala dan Paul, 2016; Kuo *et al.*, 2018). Perbedaan hasil tersebut

disebabkan karena adanya perbedaan variabel yang membentuk. Studi yang dilakukan Cohen (2016), mengemukakan terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kualitas sistem, kualitas data, kualitas informasi, kepuasan penggunaan, dan produktivitas pengguna dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan sistem informasi kesehatan sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien. Pendapat yang berbeda diungkapkan oleh Meesala dan Paul (2018), menyebutkan keterwujudan, keandalan, daya respon, dan empati dari tenaga pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penjelasan lain dari Kuo *et al.*, (2018) menyebutkan kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi dari sistem informasi kesehatan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Keragaman bahasan dalam menggunakan sistem informasi kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien inilah yang memberi peluang peneliti untuk mengkaji kembali.

Studi ini dalam mengukur kepuasan pasien terhadap layanan aplikasi *e-patient* dipengaruhi oleh kualitas layanan sebagai variabel mediasi yang dibentuk dari kualitas sistem dan kualitas informasi (Gorla *et al.*, 2010; Cohen *et al.*, 2016; Kuo *et al.*, 2018). Variabel-variabel tersebut adalah variabel yang kuat secara teoritis dalam membentuk kepuasan pasien terhadap *e-Patient*. Kualitas layanan menjadi faktor yang penting dalam menentukan kepuasan pasien terhadap sistem informasi kesehatan (Kuo *et al.*, 2018). Penerapan *E-Patient* dapat membantu karyawan dalam melakukan proses pelayanan dari tenaga kesehatan yang dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Meesala dan Paul, 2016). Kualitas layanan dari sistem informasi kesehatan yang dipersepsikan bermanfaat

bagi penggunaanya memberi pengaruh pada tingginya kualitas yang dirasakannya dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam penggunaannya. Berdasarkan bahasan tersebut dapat dimaknai bahwa tingginya kualitas layanan dari aplikasi *E-patient* dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Variabel lain yang menjadi pendorong kepuasan pasien terhadap *E-Patient* adalah kualitas sistem (Gorla *et al*, 2010). Hal ini dikarenakan kualitas sistem pada suatu rumah sakit yang berkualitas tinggi dan mempunyai sistem yang canggih dapat menyajikan kualitas layanan yang bermanfaat. Kualitas sistem tersebut dapat memberikan dampak yang efektif dan efisien terhadap layanan yang tersedia sehingga pasien akan merasa puas dengan layanan yang disajikan oleh sistem informasi (Gorla *et al.*, 2010). Variabel lain yang dapat menjadi faktor pendorong kepuasan pasien terhadap *E-Patient* adalah kualitas informasi (Cohen *et al.*, 2016). Informasi yang akurat dan sesuai dari sistem informasi kesehatan dapat mempermudah tenaga kerja kesehatan dalam memproses, mencatat, menyampaikan hasil pemeriksaan dengan baik. Keakuratan informasi inilah yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap *E-Patient*.

Studi ini mengkaji kembali pembentuk kepuasan pasien terhadap *E-Patient* yang dipengaruhi oleh kualitas layanan sebagai variabel mediasi yang dibentuk dari kualitas sistem dan kualitas informasi (Gorla *et al.*, 2010; Cohen, Cohen *et al.*, 2016; Kuo *et al.*, 2018). Studi ini menggunakan obyek sistem informasi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta untuk mengukur kepuasan pasien terhadap *E-Patient* dengan mediasi kualitas layanan yang disajikan dalam aplikasi maka,

penelitian ini mengajukan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Penggunaan *E-Patient* pada pasien di RSUD Dr. Moewardi Surakarta”

B. Rumusan Masalah

Fenomena aplikasi *E-Patient* sebagai aplikasi layanan terhadap pasien untuk mempermudah pasien menarik untuk diteliti. Kemudahan tersebut berupa pendaftaran *online*, pemesanan resep obat, *booking* tempat, dan transaksi yang tersedia secara *online* sehingga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Hal ini menarik untuk diteliti karena dengan penerapan *E-Patient* apakah individu yang hendak berkunjung ke RSUD Dr. Moewardi Surakarta tersebut merasa puas atau justru merasa disusahkan dengan adanya *E-Patient*.

Berbagai studi dalam pembentuk kepuasan pasien terhadap Sistem informasi kesehatan menghasilkan keragaman hasil. Hal ini dikarenakan berbagai studi terdahulu yang menunjukkan keragaman variabel pembentuk kepuasan pasien terhadap sistem informasi kesehatan yang berdampak adanya perbedaan hasil (Gorla *et al.*, 2010; Cohen, Cohen *et al.*, 2016; Kuo *et al.*, 2018). Penelitian ini mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

Pembentukan kepuasan pasien terhadap *E-Patient* yang dipengaruhi oleh kualitas layanan sebagai variabel mediasi dengan kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai variabel pembentuk. Apakah masyarakat sekitar berkunjung ke RSUD Dr. Moewardi tersebut merasa puas atau justru merasa disusahkan dengan adanya *E-Patient*. Berdasarkan rumusan masalah maka, pertanyaan yang hendak di ajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan aplikasi *E-Patient* berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah kualitas sistem dari SIMRS berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi *E-Patient*?
3. Apakah kualitas informasi dari SIMRS berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi *E-Patient*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji kualitas layanan aplikasi *E-Patient* mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Menguji kualitas Sistem dari SIMRS mempengaruhi kualitas layanan aplikasi *E-Patient*.
3. Menguji kualitas informasi dari SIMRS mempengaruhi kualitas layanan aplikasi *E-Patient*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
 Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan secara teoritis pembentukan kepuasan pasien terhadap aplikasi *E-Patient*. yang dipengaruhi oleh kualitas layanan sebagai variabel mediasi dengan kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai variabel pembentuk. Hasil penelitian ini dapat memperkuat studi sebelumnya.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar pembuatan keputusan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi *E-Patient* untuk memperbaiki pelayanan di RSUD dr. Dr. Moewardi Surakarta.